

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis akan memaparkan hasil penelitian dan pembahasan yang berjudul “Strategi Humas PT. Perkebunan Nusantara (PTPN) V Pekanbaru dalam Membina Hubungan dengan Masyarakat”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Data dalam penelitian ini berupa narasi yang selanjutnya dianalisa hingga memperoleh hasil penelitian yang lengkap beserta pembahasan. Adapun informan dalam penelitian ini berjumlah sebanyak 3 (tiga) orang yang dipilih sesuai dengan kemampuan dan pengetahuannya mengenai permasalahan pada penelitian ini. Informan yang dimaksud dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 5.1
Daftar Nama Informan Penelitian**

No	Nama	Jabatan
1	Sampe Sitorus	Kasubbag Humas
2	Risky Atriansyah	Staff Subbag Humas
3	M. Ichsan SW	Krani Hubungan Antara Instansi Humas

Pada tabel 5.1 di atas dapat dijelaskan bahwa Sampe Sitorus selaku Kasubbag Humas PT. Perkebunan Nusantara (PTPN) V Pekanbaru adalah informan kunci pada penelitian ini. Sedangkan Risky Atriansyah selaku Staff Subbag Humas dan M. Ichsan SW selaku Krani Hubungan Antara Instansi Humas merupakan informan tambahan. Untuk mengetahui hasil pada penelitian ini berikut penulis uraikan data yang telah penulis peroleh :

A. Hasil Penelitian

Hasil dalam penelitian ini difokuskan untuk mengetahui bagaimana strategi Humas PT. Perkebunan Nusantara (PTPN) V Pekanbaru dalam membina hubungan dengan masyarakat. Untuk menentukan strategi tersebut terdapat beberapa aspek yang dilakukan oleh Humas PT. Perkebunan Nusantara (PTPN) V Pekanbaru, antara lain sebagai berikut :

Research and Listening

Aspek ini merupakan tahap awal sebelum mengetahui bagaimana strategi Humas PT. Perkebunan Nusantara (PTPN) V Pekanbaru dalam membina hubungan dengan masyarakat. Pada aspek ini diketahui bahwa Humas PT. Perkebunan Nusantara (PTPN) V Pekanbaru melakukan survey/penelitian di sekitar perusahaan sebelum akhirnya merencanakan strategi dalam membina hubungan dengan masyarakat. Survey ini dilakukan karena PT. Perkebunan Nusantara (PTPN) V Pekanbaru dalam menjalankan operasi bisnisnya telah menerapkan sistem manajemen terintegrasi, sehingga setiap bagian yang tergabung dalam perusahaan tersebut harus mengikuti aturan dan menjalankan tugas bagaimana seharusnya.

Berikut hasil wawancara penulis dengan Sampe Sitorus selaku Kepala Sub bagian Humas PT. Perkebunan Nusantara (PTPN) V Pekanbaru :

“PTPN V dalam menjalankan operasi bisnisnya menerapkan sistem manajemen, sistem manajemen ini macam-macam ada yang berstandar mutu ada yang berstandar lingkungan tapi semuanya terintegrasi dalam sistem manajemen integrasi PTPN V sebenarnya seperti itu salah satu yang harus di kerjakan manajemen adalah melakukan (*soft intex assessment*) SIA, *soft intex assessment* ini semacam proses yang akan memeping, memetakan *stakeholder* kemudian melihat kebutuhan *stakeholder*, dampak terhadap perusahaan serta apa yang harus dilakukan perusahaan terhadapnya. Kaitannya seperti itu, jadi kalau untuk pertanyaan pertama, jawabannya kita melakukan survei karena kita juga sudah menerapkan sistem manajemen terintegrasi tadi baik itu, lingkungan dan sistem manajemen lainnya dalam bentuk survei tersebut seperti SIA”.⁵⁷

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dijelaskan bahwa *survey* yang dilakukan oleh Humas PT. Perkebunan Nusantara (PTPN V) Pekanbaru dinamakan *Soft Intex Assessment (SIA)*. *Soft Intex Assessment* ini menurut hasil wawancara Sampe Sitorus merupakan proses/program yang akan mengeping, memetakan dan melihat kebutuhan masyarakat, sekaligus dampaknya terhadap perusahaan dan apa yang harus dilakukan perusahaan terhadap masyarakat.

⁵⁷ Hasil Wawancara Penulis dengan Sampe Sitorus selaku Kepala Sub Bagian Humas PT. Perkebunan Nusantara (PTPN) V Pekanbaru, Pada Tanggal 25 Juni 2020

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada aspek ini juga dapat dilihat bagaimana tanggapan masyarakat terhadap PT. Perkebunan Nusantara (PTPN) V Pekanbaru. Menurut hasil wawancara penulis dengan Sampe Sitorus, perusahaan mendapatkan tanggapan positif dari masyarakat, hal ini dilihat dari pemberitaan yang beredar di media mengenai PT. Perkebunan Nusantara (PTPN) V Pekanbaru. Berikut hasil wawancara penulis dengan Sampe Sitorus selaku Kepala Sub Bagian Humas PT. Perkebunan Nusantara (PTPN) V Pekanbaru :

"Kalau untuk untuk opini sendiri dia lebih kepada *corporate image indeks* (CII). Itu lain lagi kalau *survey* terhadap kebutuhan dan keinginan masyarakat serta evaluasinya yang harus kita lakukan itu di SIA untuk CII untuk PTPN V belum pernah melakukan. CII itu mengukur seberapa opini atau pendapat *stakeholders* internal maupun eksternal terhadap perusahaan itu belum ada jadi saya gak bisa jawab bagaimana pandangan kalau dari sisi citra ya, saya gak bisa jawab cuman saya hanya bisa sampaikan mungkin dari angka pemberitaan yang ada pada tingkat perusahaan kan masih bisa dilihat positif atau negativenya seperti itu kira-kira kita pegang data dari tahun ke tahun itu meningkat di pemberitaan perusahaan. Kalau itu datanya ada saya gak ingat angka pasti tapi yang saya tahu 2019 itu pemberitaan positive berbanding pemberitaan negative adalah 95 atas 96 banding 4 atau banding 5% jadi dibawah 10% dan itu sebenarnya di bawah rata-rata industri yang biasanya kalau pemberitaan positive negativenya itu 75,25 kita diatas 90 an yang positivenya itu dari keseluruhan pemberitaan yang muncul terhadap PTPN V hanya 4 atau 5% nya saja yang negative di tahun 2019. Hanya saja untuk CII itu lebih luas lagi bukan hanya pemberitaan yang di ukur tapi lebih pada opini pendapat masyarakat terhadap PTPN V itu belum pernah kita lakukan".⁵⁸

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa untuk mengukur opini/tanggapan dari masyarakat Humas menjalankan program CII. Program CII merupakan singkatan *Coorporate Image Indeks*. Program ini digunakan untuk mengukur bagaimana opini atau pendapat *stakeholder* baik internal maupun eksternal. Menurut hasil wawancara di atas, juga diketahui bahwa sampai akhir tahun 2019 tanggapan positif dari masyarakat mencapai angka 90%, sedangkan untuk tanggapan negative hanya berkisar antara 4 sampai 5%.

⁵⁸ Hasil Wawancara Penulis dengan Sampe Sitorus selaku Kepala Sub Bagian Humas PT. Perkebunan Nusantara (PTPN) V Pekanbaru, Pada Tanggal 25 Juni 2020

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

“Jadi untuk di PTPN V ini humas atau mereka yang bertugas sebagai humas itu bukan hanya di kantor pusat PTPN V itu punya 1 unit kantor pusat di pekanbaru 20 kebun inti 12 pabrik kelapa sawit yang tersebar di kabupaten di provinsi riau dengan unit yang hampir 40 an tersebut humas ptpn v ini juga tersebar di setiap lokasinya yang di kantor pusat ia menghendel sisi publikasi dan kehumasan secara PTPN V menyeluruh tetapi yang langsung berkecimbungan dengan masyarakat di unit-unit tadi yang humas-humas di kebun itulah kalau di kebun yah mereka jabatannya di sebut sebagai asisten umum, asisten administrasi SDM umum lengkapnya tugasnya bukan hanya mengurus ke humasan tetapi juga yang mengurus personalia, gaji , karyawan, uang masuk uang keluar pensiun, meninggal santunan dll”⁵⁹

Untuk mengatasi opini negative di PT. Perkebunan Nusantara (PTPN) V, upaya yang dilakukan oleh Humas menurut hasil wawancara penulis dengan Sampe Sitorus selaku Kepala Sub Bagian Humas PT. Perkebunan Nusantara (PTPN) V adalah sebagai berikut :

“Cara bagaimana untuk bisa diterima masyarakat, PTPN V sendiri karena dia merupakan struktur organisasi asli humas bukan superman jadi memang sudah ada kebijakan di atas yang harus kita laksanakan tumbuh kembang bersama mitra, tumbuh kembang bersama mitra itu di mulai dari sama-sama kita bangun perusahaan dengan masyarakat melalui pekerjaan baik itu melauai pola petani mitra atau plasma, bisa melalui kontrak kemitraan dan bina lingkungan dan humas-humas yang ada di kantor pusat ini fungsinya mensosialisasikan itu kita sudah melakukan ini kita sudah melakukan itu sekaligus kita sudah bekerja sama dengan masyarakat setempat baik melalui pemerintahan nantinya melalui organisasi masyarakatnya baik melalui aparatnya itu humas-humas di unit sudah bekerja sama untuk bisa melaksanakan kebijakan dan ketentuan dari perusahaan tadi dalam melaksanakan kemitraan yang saya sebutkan macam-macam kemitraannya ada dalam bentuk petani, plasma ada dalam bentuk BKPL dan dalam bentuk kemitraan lainnya yang bersentuhan langsung dengan masyarakat jadi gak menunggu apa namanya humas itu punya program, ia punya program sendiri tapi tetap mengikut visi misi perusahaan. Visi misi paling atas kemudian ada kebijakan, kebijakan ini dalam bentuk manual-manual. Ini manual cara bagaimana bentuk dengan megelola budi daya tanaman ini manual

⁵⁹ Hasil Wawancara Penulis dengan Sampe Sitorus selaku Kepala Sub Bagian Humas PT. Perkebunan Nusantara (PTPN) V Pekanbaru, Pada Tanggal 25 Juni 2020



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bagaimana cara mengelola pabrik ini manual bagaimana cara kita pemasaran sampai cara kita mamaualkan cara pengelolaan CSR mengelola petani plasma humas-humas ini ia mengikuti perubahan-perubahan yang ada tadi dan perubahan-perubahan yang ada tadi kemudian dikombinasikan juga dengan masyarakat, ada masyarakat yang bekerja dengan kita vendor-vendor setempat di kebun-kebun tersebut angku PBS kita dari kebun ke pabrik vendornya gak jauh-jauh biasanya masyarakat sekitar selalu kemudian keluhan masyarakat kita rampung seperti itu ada petani-petani yang dulu petani plasma kita kemudian sekarang dia sudah keluar tempat kita replanting lagi itu salah satu dari sekian banyak kebijakan hal ini supaya selalu bisa berdekatan dengan masyarakat tapi bukan humas seluruhnya yang melaksanakan karena organisasi disini besar mungkin kalau belajar di organisasi kampus berfikir humas itu bisa melakukan semuanya seperti supermen tidak karena ada banyak bidang yang harus di urus seperti itu kira-kira”.⁶⁰

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat dijelaskan bahwa untuk mengatasi opini negative dari masyarakat, Humas PT. Perkebunan Nusantara (PTPN) V Pekanbaru melaksanakan program Tumbuh Kembang Bersama Mitra. Tumbuh Kembang Bersama Mitra ini dimulai dari membangun perusahaan bersama masyarakat, selanjutnya dari pekerjaan melalui pola petani mitra atau plasma, melalui kontrak kemitraan dan bina lingkungan dan Humas, dan melakukan sosialisasi.

2. *Planning and Decision*

Planning and Decision adalah aspek kedua pada penelitian ini. Pada aspek ini akan diketahui *planning* (rencana) yang dibangun oleh Humas PT. Perkebunan Nusantara (PTPN) V Pekanbaru untuk membina hubungan dengan masyarakat. Menurut hasil wawancara penulis dengan Sampe Sitorus selaku Kepala Sub Bagian Humas PT. Perkebunan Nusantara (PTPN) V Pekanbaru, rencana yang dilakukan oleh Humas untuk membina hubungan dengan masyarakat antara lain yaitu melakukan sosialisasi, melakukan publikasi dan menjalankan kegiatan kampanye agar perusahaan PT. Perkebunan Nusantara (PTPN) V Pekanbaru

⁶⁰ Hasil Wawancara Penulis dengan Sampe Sitorus selaku Kepala Sub Bagian Humas PT. Perkebunan Nusantara (PTPN) V Pekanbaru, Pada Tanggal 25 Juni 2020

diketahui keberadaannya oleh masyarakat. Berikut hasil wawancara Sampe Sitorus selaku Kepala Sub Bagian Humas PT. Perkebunan Nusantara (PTPN) V Pekanbaru mengenai hal ini :

Seperti yang saya sampaikan Humas PTPN V baik yang di kantor pusat maupun yang di unit dia tidak bisa lepas dari visi misi yang berbentuk manual, standar-standar yang kita terapkan sama-sama. Kalau cara saya sendiri cara-cara pertama melakukan sosialiasi, melakukan publikasi, mengkampanyekan hal-hal yang positive, mengkampanyekan kepentingan-kepentingan perusahaan sehingga perusahaan ini diketahui keberadaannya oleh stakeholder kita, di terima keberadaannya dan bisa ada rasa memiliki terhadap perusahaan itu”⁶¹.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa rencana yang dilakukan oleh Humas PT. Perkebunan Nusantara (PTPN) V Pekanbaru untuk membina hubungan dengan masyarakat adalah melakukan sosialisasi, melakukan publikasi dan menjalankan kampanye. Selain itu Sampe Sitorus selaku Kepala Sub Bagian Humas PT. Perkebunan Nusantara (PTPN) V Pekanbaru juga menambahkan sebagai berikut :

“Tugas utama terberatnya humas sebenarnya cuman kalau hanya sekedarnya membuat berita tinggal bayar aja beritanya naik tapi yang membaca berita tadi atau yang tau PTPN V dia kemudian bisa merasa memiliki kemudian PTPN V tidak diganggu operasionalnya karena berbeda dengan Bank Riau berbeda dengan Bank Mandiri atau humas-humas mereka, mereka PR yang bekerja diperusahaan biasanya menjual produk itu jadi PTPN V ini produknya adalah *cpo, pko* dan *pkm*. Produk-produk setengah jadi yang perlu diolah lagi untuk bisa dijadikan sabun, jadi minyak makan yang membeli produk PTPN V ini pabrik besar jadi masyarakat tidak merasakan langsung jadi kalau kita jarang bersentuhan dengan masyarakat kita jarang-jarang mengiklan, cara yang bisa kita lakukan adalah cara memberitahukan eksistensi kita PTPN V itu ada di Riau sudah ngasi iniloh dengan adanya PTPN V akhirnya ekonomi kabupaten ini tumbuh loh kerena petani di sini suka loh lahannya seperti itulah tugas humas yang ada di kebun-kebun sehingga nanti pabriknya sudah mulai beroperasi masyarakat yang ada stakeholder yang ada disekitar tidak berinvansi tidak mengambil alih masalah kebun kan rata-rata itu pengalihan lahan, penyerobotan kesana larinya dan tugas humas

⁶¹ Hasil Wawancara Penulis dengan Sampe Sitorus selaku Kepala Sub Bagian Humas PT. Perkebunan Nusantara (PTPN) V Pekanbaru, Pada Tanggal 25 Juni 2020



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

di kebun PTPN V tadi itulah tugasnya bagaimana bisa rasa memiliki masyarakat rasa memiliki stakeholder disanakan ada aparat dan pemerintah disana, kalau udah masyarakat dengan pemerintahan sudah bersatu contohnya PTPN yang ada di medan itu akhirnya lahannya hilang semuanya dikarenakan ramai diambil alih oleh masyarakat di dukung pemerintah dan aparat jadi perusahaan tidak bisa melaukam apa-apa jadi itulah tugas humas bagaimana caranya apapun yang ada di perusahaan ini bisa eksis di masyarakat, masyarakat bisa tau bisa rasa memilikinya kalau nanti PTPN V sudah punya sabun kita punya minyak makan kita punya sampo dan itu tugas lagi gimana caranya kita bisa dicintai oleh masyarakat seperti itu kira-kira.⁶²

Dari hasil wawancara di atas dapat diambil kesimpulan bahwa sosialisasi, publikasi dan kampanye merupakan rencana yang paling berpengaruh dan sering dilakukan oleh Humas PT. Perkebunan Nusantara (PTPN) V Pekanbaru untuk membina hubungan dengan masyarakat. Tanpa adanya rencana-rencana tersebut maka tidak akan mudah bagi perusahaan untuk bermitra dengan masyarakat. Rencana ini dilakukan dengan tujuan agar masyarakat dapat mengetahui eksistensi perusahaan.

3. *Communication and Action*

Aspek ketiga dalam penelitian ini yaitu *communication and action*. Pada aspek ini akan diketahui komunikasi dan tindakan seperti apa yang dibangun oleh Humas PT. Perkebunan Nusantara (PTPN) V Pekanbaru dalam membina hubungan dengan masyarakat. Menurut hasil wawancara penulis dengan Risky Atriansyah selaku Staff Bagian Humas PT. Perkebunan Nusantara (PTPN) V Pekanbaru, komunikasi yang dilakukan oleh Humas PT. Perkebunan Nusantara (PTPN) V adalah komunikasi dua arah. Berikut hasil wawancara penulis dengan Risky Atriansyah selaku Staff Bagian Humas PT. Perkebunan Nusantara (PTPN) V Pekanbaru :

Komunikasi yang di gunakan biasanya komunikasi 2 arah, saya tidak mau kalau ada lebih 2 arah atas bawah mungkin ada tapi intinya PTPN V tidak pernah menutup diri untuk berkomunikasi apapun terkait kepentingan perusahaan itu yang pertama kita yang memberikan informasi kita juga menerima informasi ada ketentuan kita juga

⁶² Hasil Wawancara Penulis dengan Sampe Sitorus selaku Kepala Sub Bagian Humas PT. Perkebunan Nusantara (PTPN) V Pekanbaru, Pada Tanggal 25 Juni 2020

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menerima informasi dan juga informasi dari stakeholder dan yang pasti caranya ada juga dengan mengikuti ketentuan kalau dulu kita ada mengikuti ketentuan informasi publik karena kita masuk katagori publik jadi semenjak tahun 2014 oktober, 2014 dengan 72 tahun 2014 kita tidak lagi badan publik kita tidak lagi BUMN kita anak dari perusahaan BUMN sama kayak kalian liat Telkom dan telkomsel, telkom itu BUMN telkomsel itu anak dari Telkomnya jadi dia dia anak dari usaha BUMN, PTPN V kondisinya memang seperti itu sekarang kita anak dari PTPN 3 yang bertindak selaku *holding* di Indonesia. Kita tidak lagi mengikuti secara menyeluruh tapi kita sudah mempunyai rohnya kita ambil cara komunikasinya melalui surat menyurat, melalui komunikasi lisan sama seperti sekarang melalui audensi banyak hal yang kita lakukan begitulah caranya”.⁶³

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dijelaskan bahwa komunikasi yang digunakan oleh Humas PT. Perkebunan Nusantara (PTPN) V Pekanbaru dalam membina hubungan dengan masyarakat adalah komunikasi dua arah. Secara garis besar, komunikasi dua arah merupakan komunikasi yang terjadi ketika seseorang mengirim pesan, mengeluarkan ide, gagasan, pendapat, dan penerima pesan (pendengar) menanggapi isi pesan. Komunikasi dua arah adalah komunikasi yang berlangsung antara dua belah pihak dan ada timbal balik baik dari komunikator maupun komunikan. Sebagai contoh di PT. Perkebunan Nusantara (PTPN) V Pekanbaru, Risky mengatakan bahwa Humas tidak pernah menutup diri untuk berkomunikasi apapun terkait kepentingan perusahaan, Humas memberikan informasi sekaligus juga menerima informasi.

Adapun pesan yang disampaikan dalam komunikasi tersebut menurut hasil wawancara penulis dengan Risky Ariansyah selaku Staff Bagian Humas PT. Perkebunan Nusantara (PTPN) V Pekanbaru yakni sebagai berikut :

Pesan humas yang di berikan kemasyarakat sangat banyak sekali tujuannya satu pesannya adalah kepentingan perusahaan adalah kepentingan bersama. PTPN V ini adalah BUMN perkebunan Negara yang memang di bentuk didirikan Negara di bentuk untuk bisa membantu masyarakat untuk mencari *profit* kita tidak melupakan *people planet* itu yang kita komunikasikan selalu”.⁶⁴

⁶³ Hasil Wawancara Penulis dengan Risky Ariansyah selaku Staff Bagian Humas PT. Perkebunan Nusantara (PTPN) V Pekanbaru, Pada Tanggal 25 Juni 2020

⁶⁴ Hasil Wawancara Penulis dengan Risky Ariansyah selaku Staff Bagian Humas PT. Perkebunan Nusantara (PTPN) V Pekanbaru, Pada Tanggal 25 Juni 2020

- Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa pesan yang disampaikan oleh Humas PT. Perkebunan Nusantara (PTPN) V Pekanbaru kepada masyarakat itu "kepentingan perusahaan adalah kepentingan bersama". Sebab berdasarkan sejarahnya PT. Perkebunan Nusantara (PTPN) V Pekanbaru ini dibentuk dan didirikan Negara untuk bisa membantu masyarakat dalam mencari *profit, people and planet*.

Selain itu Humas juga memerlukan media sebagai sarana komunikasi, menurut hasil wawancara penulis dengan Risky Atriansyah selaku Staff Bagian Humas PT. Perkebunan Nusantara (PTPN) V Pekanbaru, media yang digunakan oleh PT. Perkebunan Nusantara (PTPN) V Pekanbaru adalah media online dan media sosial. Berikut hasil wawancara penulis dengan Risky Atriansyah :

"Media yang digunakan humas PTPN V ada situs, *website* ada juga portal kementerian BUMN dan *channel*, dan ada juga *inflanet* untuk kemonikasikan pemberitakan kita cuman selain itu ada juga 3 media sosial kita *fecebook, instagram* sama *yuotube* kita belum ada telegram kita belum ada".⁶⁵

Dari hasil wawancara di atas dapat dinyatakan bahwa media yang digunakan oleh Humas PT. Perkebunan Nusantara (PTPN) V Pekanbaru adalah media online website dan portal kementerian BUMN. Selain itu Humas juga menggunakan media sosial seperti *facebook, Instagram* dan *youtube*.

4. *Evaluations*

Aspek terakhir pada penelitian ini yaitu *evaluations*. Pada aspek ini akan diketahui bagaimana evaluasi yang dilakukan oleh Humas PT. Perkebunan Nusantara (PTPN) V Pekanbaru dalam membina hubungan dengan masyarakat. Evaluasi pihak perusahaan PT. Perkebunan Nusantara (PTPN) V Pekanbaru terhadap masyarakat dilakukan satu kali dalam setahun. Evaluasi ini biasanya dilakukan pada bulan Maret dan April. Sebagaimana disampaikan oleh Sampe Sitorus selaku Kapala Sub Bagian Humas PT. Perkebunan Nusantara (PTPN) V Pekanbaru dalam wawancaranya yakni sebagai berikut :

⁶⁵ Hasil Wawancara Penulis dengan Risky Atriansyah selaku Staff Bagian Humas PT. Perkebunan Nusantara (PTPN) V Pekanbaru, Pada Tanggal 25 Juni 2020

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Evaluasi pihak perusahaan terhadap masyarakat yang itu tadi *soft index assessment* itu dilakukan sekali setahun biasanya dilakukan dibulan 3 atau di bulan 4 setiap tahunnya”.⁶⁶

Evaluasi merupakan suatu cara agar semua program yang dijalankan di PT. Perkebunan Nusantara (PTPN) V Pekanbaru dapat diperbaharui dan diperbaiki apabila masih terdapat kesalahan/kekurangan. Selain itu evaluasi juga bertujuan untuk mengatasi hambatan yang sering terjadi di PT. Perkebunan Nusantara (PTPN) V Pekanbaru. Menurut hasil wawancara penulis dengan M. Ichsan SW selaku Krani Hubungan Antara Instansi Humas PT. Perkebunan Nusantara (PTPN) V Pekanbaru, Hambatan terbesar yang sering terjadi yaitu pada legalitas lahan. Berikut hasil wawancara penulis dengan M. Ichsan SW selaku Krani Hubungan antara Instansi Humas :

“Hambatan terbesar itu adanya pada legalitas, legilitas kenapa perusahaan hadir tumbuh atau berdiri di Propinsi Riau ini adakan menjalankan amanat dari Negara, waktu itu memberikan lahan lalu pelepasan kemudian belakangan RT RW Provinsi Riau itu sendiri lambat dalam pengesahannya 2014-2018 maret kami lambat duduk PTPN V ini ada di Riau ini semenjak tahun 80 sedikit banyak mengganggu karena begitu kita sudah mengelola suatu areal ternyata ada hukum yang baru sedangkan kita tidak punya hak disana jadi masalah muncul kemudian masyarakat meminta menuntut itu biasanya diperkebunan lebih dari pada masalah legalitas lahan kita akan membawa beberapa masalah dalam berkaitan meminta lahan yang biasanya tau menuntut lahan seperti itu”.⁶⁷

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dijelaskan bahwa hingga saat ini hambatan yang terjadi di PT. Perkebunan Nusantara (PTPN) V dalam operasi perusahaan adalah mengenai legalitas lahan. Berkaitan dengan hal ini, Humas menegaskan bahwa hambatan tersebut bukan tanggung jawab Humas. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh M. Ichsan SW selaku Krani Hubungan antara Instansi Humas bahwa legalitas itu biasanya tugas bagian hukum, bukan Humas, Humas tugasnya hanya memberi penjelasan seperti apa dan dan bagaimana publikasinya.

⁶⁶ Hasil Wawancara Penulis dengan Sampe Sitorus selaku Kepala Sub Bagian Humas PT. Perkebunan Nusantara (PTPN) V Pekanbaru, Pada Tanggal 25 Juni 2020

⁶⁷ Hasil Wawancara Penulis dengan Sampe Sitorus selaku Kepala Sub Bagian Humas PT. Perkebunan Nusantara (PTPN) V Pekanbaru, Pada Tanggal 25 Juni 2020



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 Tidak Boleh Di Salin Tanpa Izin UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Pembahasan

Pada sub bagian ini penulis akan membahas hasil penelitian yang telah di paparkan di atas. Adapun tujuan yang ingin dicari pada penelitian ini yaitu bagaimana strategi Humas PT. Perkebunan Nusantara (PTPN) V Pekanbaru dalam membina hubungan dengan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa strategi yang dilakukan Humas dalam membina hubungan dengan masyarakat antara lain yaitu :
 Melakukan survey terlebih dahulu, program survey ini dinamakan *soft intex assessment* (SIA). Program ini bertujuan untuk mengeping, memetakan dan melihat apa saja kebutuhan masyarakat, sekaligus dampaknya terhadap perusahaan dan apa yang harus dilakukan perusahaan terhadap masyarakat.

2. Menjadikan masyarakat sebagai mitra.
3. Menjalin kerjasama dengan masyarakat dengan program tumbuh kembang bersama mitra.
4. Melakukan sosialisasi, publikasi dan kampanye dengan tujuan agar eksistensi perusahaan dapat diketahui oleh masyarakat.
5. Melakukan komunikasi dan evaluasi, jenis komunikasi yang dilakukan adalah komunikasi dua arah. Media komunikasi yang digunakan yaitu media online dan media sosial.

Pada sub bagian ini penulis juga akan membahas teori yang penulis gunakan untuk memperoleh hasil sebagaimana yang telah penulis paparkan di atas.

1. *Research and Listening*

Research and Listening merupakan tahapan yang bertujuan untuk menemukan fakta (*fact finding*) di lapangan atau suatu hal yang berkaitan dari opini, sikap, reaksi publik dengan kebijakan pihak organisasi atau perusahaan yang bersangkutan. Kemudian melakukan penilaian fakta, data dan informasi yang telah diperoleh sebagai acuan pedoman untuk menentukan keputusan.

Research and listening sama halnya dengan penemuan fakta, yang mana pada tahap ini melibatkan pengkajian dan pemantauan pengetahuan, opini, sikap dan perilaku yang terkait dengan tindakan dan kebijakan organisasi. Langkah ini



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

digunakan untuk mengetahui dan mengeksplorasi informasi mengenai “Apa yang sedang terjadi sekarang?”⁶⁸ Penemuan fakta yang dilakukan berfungsi untuk melihat bagaimana kondisi yang terjadi pada suatu lokasi yang mana dengan adanya fakta yang jelas barulah hal ini akan ditindak lanjuti.

Dalam *research and listening* ini, kegiatan yang dilakukan Humas yaitu melakukan survey. Program survey ini dinamakan *soft intex assessment* (SIA). Program ini bertujuan untuk mengeping, memetakan dan melihat apa saja kebutuhan masyarakat, sekaligus dampaknya terhadap perusahaan dan apa yang harus dilakukan perusahaan terhadap masyarakat.

2. *Planning and Decision*

Planning and Decision merupakan kegiatan yang menitik beratkan kepada usaha perencanaan dan upaya pengambilan keputusan yang berkaitan dengan kebijaksanaan dan menetapkan program kerja organisasi atau perusahaan yang sejalan dengan kepentingan publik sebagai khalayak sasaran yang memiliki sikap, opini, ide-ide dan reaksi tertentu terhadap kebijaksanaan (keputusan) yang telah ditetapkan oleh pihak organisasi.

Setelah fakta atau informasi diketahui kejelasan dan kebenarannya, selanjutnya pihak Humas PT. Perkebunan Nusantara (PTPN) V Pekanbaru membentuk sebuah perencanaan guna mengatasi permasalahan yang terjadi di lapangan. Informasi fakta dan permasalahan yang terkumpul pada langkah pertama menjadi bahan dalam proses pengelolaan opini publik. Perencanaan adalah sejumlah kegiatan yang ditentukan sebelumnya untuk dilaksanakan pada suatu periode tertentu dalam rangka mencapai tujuan yang ditetapkan. Perencanaan adalah proses mempersiapkan kegiatan-kegiatan secara sistematis yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu.

Proses perencanaan merupakan suatu proses yang kompleks khususnya dalam mengelola opini publik karena digunakan untuk membuat keputusan mengenai kebijakan publik, sasaran, tindakan dan strategi komunikasi, taktik dan

⁶⁸ Hafied Cangara. *Perencanaan dan Strategi Komunikasi* (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada 2013), 32

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tujuan program. Langkah kedua ini menjawab, “Kita telah mempelajari situasi ini berdasarkan apa yang harus diubah, dilakukan, atau dikatakan”.⁶⁹

Seorang pakar ahli bernama Waterson mengatakan, perencanaan adalah usaha yang sadar, terorganisir dan terus-menerus guna memilih alternatif yang terbaik untuk mencapai tujuan tertentu. Berdasarkan buku karya Prof. H. Hafied Cangara, perencanaan adalah keseluruhan proses pemikiran dan penentuan secara hati-hati dari hal-hal yang akan dikerjakan dimasa yang akan datang dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Berdasarkan analisis peneliti, perencanaan adalah suatu bentuk kegiatan yang dilakukan oleh individu atau sekelompok orang dalam menentukan apa yang harus dilakukan. Tanpa adanya perencanaan maka tidak menutup kemungkinan bahwa suatu kegiatan akan mengalami berbagai kesulitan, hal ini sejalan dengan pendapat M. Sobry Sutikno dalam bukunya *Pengelolaan Pendidikan Tinjauan Umum dan Konsep Islami*, yang menegaskan bahwa perencanaan merupakan salah satu syarat mutlak bagi setiap kegiatan pengelolaan. Tanpa perencanaan, pelaksanaan suatu kegiatan akan mengalami kesulitan dan bahkan kegagalan dalam mencapai tujuan yang diinginkan.⁷⁰

Adapun *planning and decision* yang dilakukan oleh Humas PT. Perkebunan Nusantara (PTPN) V Pekanbaru antara lain yaitu menjadikan masyarakat sebagai mitra, menjalin kerjasama dengan masyarakat dengan program tumbuh kembang bersama mitra dan melakukan sosialisasi, publikasi dan kampanye dengan tujuan agar eksistensi perusahaan dapat diketahui oleh masyarakat.

3. *Communication and Action*

Dalam tahap ini Humas hanya mengacu pada program yang telah dibuat dan disepakati oleh pihak-pihak yang terkait dalam organisasi. Pada tahap ini diperlukan perencanaan yang matang berdasarkan data dan fakta yang ada, sehingga menimbulkan pesan-pesan yang efektif untuk mempengaruhi opini

⁶⁹ Hafied Cangara. *Perencanaan dan Strategi Komunikasi* (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada 2013), 32

⁷⁰ Hafied Cangara. *Perencanaan dan Strategi Komunikasi* (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada 2013), 33

1. Publik atau pihak lain yang dianggap penting, berpotensi dalam upaya mendukung penuh, dan sebagai upaya untuk menjawab pertanyaan *Here's what we did and why?* (Apa yang telah kita lakukan dan mengapa begitu?)

Setelah melalui tahap *research and listening dan planning and decision* dilakukan, tahap selanjutnya yang dilakukan oleh Humas PT. Perkebunan Nusantara (PTPN) V Pekanbaru dalam membina hubungan dengan masyarakat adalah pengkomunikasian.

Adapun komunikasi yang dilakukan oleh Humas PT. Perkebunan Nusantara (PTPN) V Pekanbaru dalam membina hubungan dengan masyarakat yaitu komunikasi dua arah. Komunikasi ini ditujukan agar masyarakat mengetahui eksistensi perusahaan sekaligus kegiatan Humas itu sendiri. Selain itu untuk membantu kelancara komunikasi, pihak Humas PT. Perkebunan Nusantara (PTPN) V Pekanbaru menggunakan dua teknik komunikasi yakni sebagai berikut:

- a. Komunikasi langsung
Komunikasi langsung merupakan proses komunikasi yang terjadi pada dua orang atau lebih yang berlangsung secara tatap muka dengan bahasa verbal dan nonverbal, yang menghasilkan *feedback*. Pesan verbal adalah semua jenis symbol yang menggunakan satu kata atau lebih. Sedangkan bahasa dapat didefinisikan sebagai seperangkat symbol dengan aturan untuk mengkombinasikan symbol-simbol tersebut, yang digunakan dan dipahami suatu komunitas. Komunikasi secara langsung adalah komunikasi tanpa menggunakan alat. Komunikasi berbentuk kata-kata, gerakan-gerakan yang berarti khusus dan penggunaan isyarat, misalnya dengan berbicara langsung seseorang dihadapan kita.
- b. Komunikasi tidak langsung
Komunikasi secara tidak langsung merupakan proses penyampaian pesan yang dilaksanakan dengan bantuan pihak ketiga atau media komunikasi.

Berdasarkan hasil penelitian, komunikasi secara langsung dilakukan melalui sosialisasi, publikasi dan kampanye. Sedangkan secara tidak langsung disampaikan melalui media sosial (*instagram, facebook, youtube*), media online (situs Web Portal Kementerian BUMN dan Channel).

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Pesan yang disampaikan oleh Humas PT. Perkebunan Nusantara (PTPN) Pekanbaru kepada masyarakat yaitu “kepentingan perusahaan adalah kepentingan bersama”. Sebab berdasarkan sejarahnya PT. Perkebunan Nusantara (PTPN) V Pekanbaru ini dibentuk dan didirikan Negara untuk bisa membantu masyarakat dalam mencari *profit, people* dan *planet*. Melalui informasi/pesan yang telah disampaikan, secara berangsur muncul respon yang baik dan positif dari masyarakat.

Evaluations

Dalam tahap ini Humas melakukan evaluasi dengan mengukur sejauh mana program tersebut berhasil. Kemudian Humas melakukan perbaikan, pembaharuan serta membuat batasan waktu yang jelas. Tahap ini adalah penilaian terhadap hasil-hasil dari riset hingga perencanaan program kerja aktivitas Humas, serta efektivitas dari proses manajemen dalam bentuk pertanyaan *how did we do?* (Bagaimana kita telah melakukannya?)

Evaluasi berperan penting untuk melihat bagaimana kondisi ataupun dampak dari kegiatan yang dijalankan. Apakah sesuai dengan apa yang diharapkan atau tidak. Tujuan dari diadakannya evaluasi adalah untuk menjamin pencapaian tujuan serta sasaran lembaga yang berkaitan. Evaluasi sangat berguna untuk mengetahui penyimpangan dan keterlambatan yang telah terjadi dan dapat segera diperbaiki sehingga tujuan organisasi dapat tercapai.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis uraikan di atas, diketahui bahwa pihak Humas PT. Perkebunan Nusantara (PTPN) V Pekanbaru melakukan evaluasi setiap tahun, evaluasi ini hanya dilakukan satu kali dan dilakukan pada bulan Maret atau April. Dari evaluasi-evaluasi sebelumnya Humas PT. Perkebunan Nusantara (PTPN) V Pekanbaru menyatakan bahwa hingga saat ini pihak perusahaan masih mendapatkan image yang positif dari masyarakat, meskipun beberapa kali pernah terjadi demonstrasi namun jika dilihat dari sudut pandang media, PT. Perkebunan Nusantara (PTPN) V Pekanbaru hanya 4 sampai 5% dinilai negative. Sisanya masyarakat memberikan tanggapan yang positif terhadap perusahaan.

Kelemahan evaluasi dalam hasil penelitian ini evaluasi pihak perusahaan terhadap masyarakat yang itu tadi sofya intex assessment itu dilakukan sekali setahun seharusnya biasanya dilakukan di lakukan 3 atau di bulan 4 setiap tahunnya karena kepentingan perusahaan adalah kepentingan bersama.

Hak Cipta dan Hak Milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

